

Programm 2011 AK Service Delivery Excellence (SDE)

Der AK „Service Delivery Excellence“ (AK SDE) (vormals AK „IT-Management, -Production und -Maintenance“) wendet sich an BITKOM-Mitgliedsunternehmen, für die die Themen IT-Operation, Maintenance / Support / User Help Desk sowie Service-Architekturen und -Standards / Service-Produkt- & Produktions-Management und Service Engineering von besonderer Bedeutung sind.

Themenschwerpunkte bilden:

Säule (1) Maintenance / Support

- Remote Services
 - Remote Services als Geschäftsmodell für IT-Dienstleister – Gestaltungsmöglichkeiten; rechtliche, organisatorische und sicherheitsrelevante Aspekte; Transparenz der Leistungen / Ergebnisse für Kunden; „Vertrauensbildende Maßnahmen“ bei Einführung; Gestaltung effektiver Infrastrukturen

Säule (2) IT-Operation

- Multi-Sourcing, Partnerschaften und Sicherstellung der Service Delivery (end-to-end, aus Kundenperspektive)
 - Erfolgsfaktoren zur Sicherstellung der Ende-zu-Ende-Lieferfähigkeit; Auswirkungen von Multisourcing / Partnerschaften; Services/Produkte mit besonderer Eignung für end-to-end
 - Erforderliche Wertschöpfungstiefe und Factory-Strukturen für Sicherstellung einer Ende-zu-Ende-Lieferfähigkeit; Verschmelzung und Integration von IT- und TK-Produkten und -Produktion und deren Auswirkungen auf Ende-zu-Ende-Lieferfähigkeit
- Global Delivery von IT Services – Herausforderungen, Modelle, Erfahrungen

Säule (3) Service-Architekturen / –Standards, Service-Produkt- & Produktions-Management, Service Engineering

- KPI/Messmodelle für High Performance Data Center Services
- Erfolgsbeispiele für IT-Dienstleistungen aus Deutschland im globalen Wettbewerb.

Themen der vier in 2011 geplanten Meetings:

- „Service-Integration – durchgängiges Portfoliomanagement und Multi-Provider Steuerung“,
- „Social Media: Chancen für Service-Vertrieb und Erbringung“,
- „Neue Technologien für effizienteres IT-Service-Management“ sowie
- „Cloud-Update: Erfahrungsberichte und neue Trends zur Service Delivery im Cloud Computing“.

Ziele und Aktivitäten

Ziel des Arbeitskreises ist es, die Mitglieder des Verbandes dabei zu unterstützen, die Kernprozesse von IT-Dienstleistungen zu verbessern. Die Aktivitäten konzentrieren sich auf:

- Konzipierung und Umsetzung gemeinsamer Aktionen und Projekte vorrangig im Bereich Marketing / Pre-Sales, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit; Durchführung von Arbeitskreis-Meetings und Foren,
- Entwicklung des Kontakt-Netzwerks zu Anwendern und wissenschaftlichen Organisationen.

Internet: <http://www.bitkom.org/service>

Eckdaten

	2010	2011
Veranstaltungen (Teilnehmer)	4 (~120)	4 (~130)
Telefonkonferenzen	10	10
Stellungnahmen, Publikationen	1	1

Vorstandsmitglieder: Prof. Dr. Tilo Böhmann, International Business School of Service Management; Dr. Oliver Duschka, T-Systems (Vorsitzender); Winfried vom Hofe, Computacenter; Eva Schooß, IBM; Axel Spaeth, HP; Heiko Viertel, Intec

Bundesverband
Informationswirtschaft,
Telekommunikation und
neue Medien e.V.

Albrechtstraße 10
10117 Berlin
+49. 30. 27576-0
Fax +49. 30. 27576-400
bitkom@bitkom.org
www.bitkom.org

Ansprechpartner
Dr. Mathias Weber
Bereichsleiter IT Services
+49. 30. 27576-121
Fax +49. 30. 27576-247
m.weber@bitkom.org

Präsident
Prof. Dieter Kempf

Hauptgeschäftsführer
Dr. Bernhard Rohleder